

Enquête onder VTW-leden over Toezicht op IT en digitalisering: resultaten en aanbevelingen.

De VTW heeft in de zomer van 2020 onder de VTW-leden een enquête gehouden over Toezicht op IT en digitalisering. Aanleiding voor deze enquête zijn de publicatie van de VTW-handreiking (editie 2020) en de regio-bijeenkomsten 2020 van de VTW over dit thema. In deze rapportage geeft Ries Bode, die de enquête in opdracht van de VTW heeft gehouden, de resultaten weer en doet hij op basis daarvan enkele aanbevelingen.

Ries Bode, oktober 2020

Volgens het onderzoek van het Nationaal Register uit 2019 staat IT en digitalisering nog onvoldoende op de agenda van de RvC en is de kennis in de RvC hierover voor verbetering vatbaar is. In het tweede kwartaal van 2020 stonden de regiobijeenkomsten van de VTW in dan ook in het teken van Toezicht op IT en digitalisering. Ook heeft de VTW dit jaar een actuele versie van de handreiking over dit thema gepubliceerd.

Opvallende conclusies

Uit de uitkomsten van de enquête zijn volgens Ries Bode, digi-commissaris en adviseur Digital Governance Advisory, in ieder geval twee opvallende conclusies te trekken.

39% van de RvC-leden die stellen voldoende kennis in huis te hebben over IT en digitalisering vindt dat de prestaties van de organisatie op deze onderwerpen nog tekort schieten. Bode vindt dat zij het gesprek aan moeten gaan over hoe het bestuur en de organisatie die prestaties kan verbeteren. Juist commissarissen met kennis over het thema kunnen de juiste vragen stellen.

Verder blijkt onder meer dat bij 85% van de deelnemers aan de enquête het onderwerp IT in het afgelopen jaar een of meerdere keren op de agenda van de RvC heeft gestaan. Onderwerpen die het meest aan bod komen zijn: informatiebeveiliging en privacy. Volgens Bode moet de RvC echter niet alleen oog hebben voor de risico's, maar juist ook voor de kansen die digitalisering kan bieden voor de organisatie. Het goede nieuws is dat nagenoeg alle Raden tijdens dit agendapunt ook van gedachten wisselden over het belang van digitalisering voor de corporatie.

Hieronder volgt het overzicht van alle uitkomsten van de enquête, en afsluitend alle aanbevelingen op een rij.

Respondenten in de steekproef

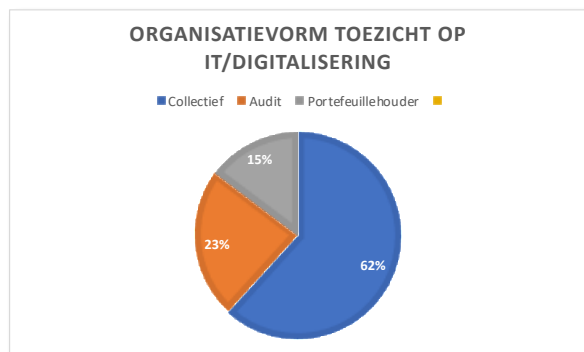
De VTW heeft de enquête onder de VTW-leden gehouden. Zeventig leden hebben de enquête ingestuurd. Qua leeftijd en ervaring ligt het zwaartepunt bij de respondenten in de categorie

toezichthouders die 50 jaar en ouder zijn en 5 of meer jaar toezichthouder zijn van een woningcorporatie.

Leeftijd vs jaren toezichthouder	<4 jaar	5-8 jaar	>8 jr
40 - 49	11%	4%	3%
50 - 59	7%	16%	13%
>60	9%	21%	16%
n = 70			

Organisatievorm Toezicht op IT en digitalisering

Hoe kan de RvC meer gerichte aandacht besteden aan toezicht op IT en digitalisering? Daarvoor zijn verschillende organisatievormen. In 62% van de Raden is het toezicht op IT en digitalisering een collectieve verantwoordelijkheid: elke commissaris draagt hieraan bij. 15% van de Raden heeft een portefeuillehouder Digitalisering benoemd. In 23% van de Raden is dit thema belegd in de Audit Commissie (AC).



Een Audit Commissie richt zich met name op risicobeheersing voor de corporatie. In deze organisatievorm is het van belang om niet alleen aandacht te besteden aan de risico's die voortvloeien uit IT en digitalisering, maar juist ook aan de kansen die IT en digitalisering bieden voor de corporatie.

Een Digi-commissaris of Audit Commissie kan meer gerichte tijd en aandacht besteden aan dit onderwerp of hiervoor aparte bijeenkomsten met het bestuur organiseren. Tegelijkertijd ontslaat dit de overige commissarissen niet van hun eigen verantwoordelijkheid. Een speciale bijeenkomst over dit thema voor de gehele RvC, eventueel voorbereid door bestuur in overleg met de Digi-commissaris, kan een goede aanpak zijn.

Hoe vaak zet de RvC IT op de agenda?

Goed functionerende IT en een adequaat ingerichte IT-organisatie vormen een belangrijke basis voor een succesvolle digitale transformatie: hoe vaak zet de RvC het thema IT op de agenda?

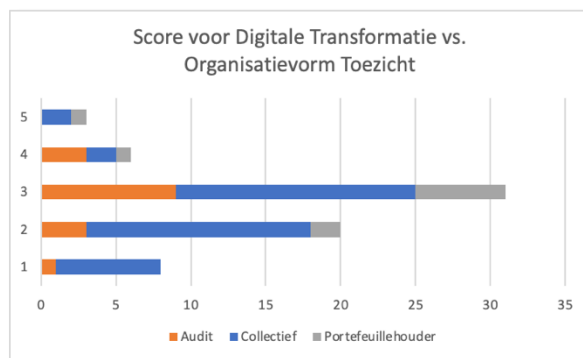
Uit het onderzoek blijkt dat in de helft (51%) van de Raden in het afgelopen jaar meerdere keren over IT is gesproken, terwijl dit in 34% van de Raden 1 keer was geagendeerd. In 15% van de Raden heeft IT helemaal niet op de agenda gestaan.



Het goede nieuws is dat nagenoeg alle Raden (89%) tijdens het agendapunt IT ook met elkaar van gedachten wisselden over het belang van digitalisering voor de woningcorporatie.

Hoe succesvol is de digitale transformatie volgens de RvC-leden?

Uit het onderzoek blijkt dat de digitale transformatie bij de woningcorporatie volgens de geënquêteerde VTW-leden gemiddeld een score krijgt die net onder de 3 ligt (op een schaal van vijf punten). Onder de digitale transformatie verstaan we: de corporatie zet digitalisering in om bedrijfsprocessen te vernieuwen of radicaal opnieuw te ontwerpen met de hulp van technologie met als doel om de prestaties van de corporaties te verbeteren en betere dienstverlening voor de huurders te realiseren.



Deze relatief lage score indiceert dat er volgens de Raden nog veel werk aan de winkel is voor corporaties. 40% van de geënquêteerden geeft een nog lager cijfer: 1 of 2. Slechts 4% is heel erg tevreden over de digitale transformatie (score: 5).

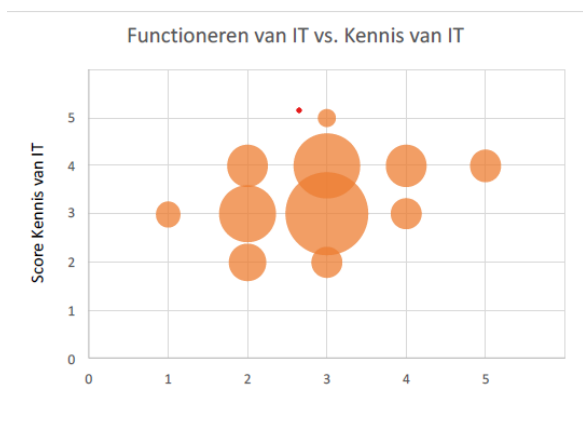
De Raden met een portefeuillehouder Digitalisering, of waarin de Audit Commissie aandacht besteedt aan de digitale transformatie, geven zelf een iets hogere score. Daar is niet direct een conclusie uit te trekken. Interessant is wel om na te gaan of een portefeuillehouder Digitalisering bijdraagt aan een betere score voor de mate van succes in de digitale transformatie.

Kennis van IT geen garantie voor een goed functionerende IT

IT en digitalisering in de RvC op de agenda zetten alleen is niet voldoende: hoe kan meer kennis in de RvC bijdragen aan een goed functionerende IT?

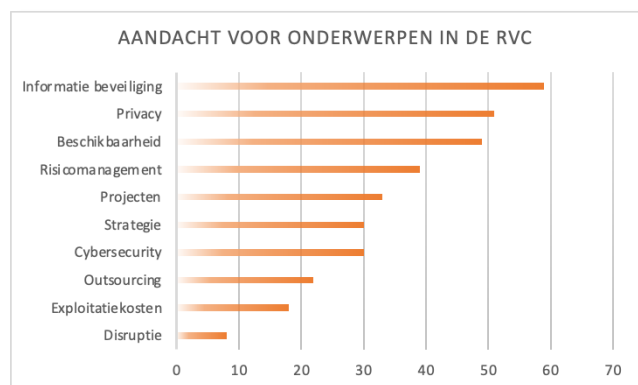
Uit de enquête blijkt dat 39% van de geënquêteerde VTW-leden die de kennis in hun RvC als voldoende tot zeer goed beoordelen (verticale as in de figuur), het functioneren van de IT (horizontale as) als matig tot goed beoordeelt. Veel respondenten kozen overigens voor de 'gouden middenweg'.

Kennis van IT in de RvC is dus geen garantie voor een goed functionerende IT in de organisatie. Wanneer de kennis wel in de RvC aanwezig, kunnen toezichthouders wel de juiste vragen stellen en een klankbord zijn voor het bestuur. Op basis van de enquête ligt hier een schone taak voor de toezichthouders met kennis om bij te dragen aan een hogere score voor IT in de organisatie. Als de beschikbare kennis in de komende jaren in de RvC toeneemt, en de toezichthouders hun rol pakken, zou dit zichtbaar moet worden in beter functionerende IT.



Op basis van de resultaten van het onderzoek kunnen geen uitspraken worden gedaan over de relatie kennis in RvC en goed functionerende digitalisering/digitale transformatie.

Welke thema's staan in de RvC op de agenda?



Aan de geënquêteerden is een aantal relevante onderwerpen voorgelegd met de vraag of deze ook aan de orde zijn gekomen in RvC-vergaderingen.

Vanzelfsprekend scoren Informatiebeveiliging en privacy hoog. Toch kwamen deze onderwerpen in resp. 11 en 19 Raden in het afgelopen jaar niet aan de orde. Een belangrijk punt van aandacht. Mogelijk biedt dit inzicht

inspiratie om vragen te stellen over deze onderwerpen.

Een van de respondenten vond dat data science als onderwerp in deze uitvraag ontbrak, een terecht punt. Toepassing van Artificial Intelligence (AI), data analytics en machine learning zijn zeker onderwerpen die toegevoegd kunnen worden aan de agenda van de RvC. Let wel dat deze technologieën geen doel op zich zijn, maar de missie van de corporatie moeten ondersteunen. Inzet van deze nieuwe technologieën leidt overigens ook tot nieuwe vraagstukken op het gebied van ethiek en privacy.

Aanbevelingen voor toezichthouders van woningcorporaties

De resultaten laten zien dat inmiddels een behoorlijk aantal Raden van Commissarissen van woningcorporaties volgens eigen zeggen relevante kennis en werkervaring op het gebied van IT en digitalisering hebben. Dat is een goede ontwikkeling. RvC's stellen (nog) niet vaak een portefeuillehouder aan of bespreken het thema niet vaak in de Audit Commissie.

Hoe kunnen alle RvC's voldoende kennis en expertise op het gebied van IT en digitalisering in huis krijgen? Op welke wijze kunnen zij het thema op een goede manier in de RvC beleggen? Een aanbeveling is om deze vragen in de aankomende jaarlijkse zelfevaluatie aan de orde te laten komen.

RvC-leden die zeggen te beschikken over voldoende kennis over IT en digitalisering en vinden dat de organisatie nog onvoldoende presteert op deze gebieden, zouden hierover het gesprek met het bestuur moeten aangaan.

Samenvattend: goed functionerende IT en een succesvolle digitale transformatie die de ondernemingsdoelstellingen van de corporatie ondersteunen, vragen om de juiste aandacht, expertise en middelen. De RvC kan hierin een belangrijke rol spelen door de juiste vragen aan het bestuur te stellen en als klankbord te fungeren, en niet alleen oog te hebben voor de risico's. De gehanteerde lijst met onderwerpen uit deze enquête kan voor de RvC een leidraad zijn.

Dankwoord

De VTW wil alle leden die de moeite hebben genomen om de enquête in te vullen en op te sturen bedanken voor hun bijdrage.

Meer weten?

Resultaten enquête VTW over toezicht op Digitalisering en IT 2020

[Lees de actuele VTW-handreiking Toezicht op IT en digitalisering, te vinden op de website van de VTW.](#)